CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
- Carte de paiement rechargeable TRANSCASH® Visa® -

1 Définitions
2 Objet des Cartes
3 Achat du Pack TRANSCASH
4 Activation des Cartes Noire et Rouge
4.1 Activation provisoire des Cartes
4.2 Activation Définitive des Cartes
4.3 Evolution de la situation du Titulaire
5 Utilisation de votre Carte
5.1 Généralités
5.2 Fonds disponibles
5.3 Restrictions
5.4 Utilisation de la Carte Noire
5.5 Fonctionnement de la Carte Rouge
5.6 Délai d'exécution des opérations
5.7 Procuration
5.8 Sort de la réserve de fonds sur la Carte au décès du Titulaire
6 Services Associés
6.1 Modification du code PIN*
6.2 Consultation du solde et des transactions*
6.3 Relevés de solde disponible*
6.4 Assistance
7 Conditions Financières
8 Transactions Internationales
9 Durée / Résiliation
9.1 Durée
9.2 Résiliation
10 Renouvellement / Retrait / Restitution
11 Confidentialité
12 Protection des données personnelles
12.1 Données vous concernant
12.2 Notre engagement
13 Nos Responsabilités
14 Vos Responsabilités
15 Causes de résiliation
16 Force Majeure
17 Utilisation d'Internet
18 Modifications
18.1 Modifications non tarifaires
18.2 Modifications tarifaires
19 Contrôle/Enregistrement des Appels
20 Relation commerciale
21 Garantie
21.1 Garantie
21.2 Exclusions de garantie
22 Réclamations
22.1 Opérations de paiement
22.2 Frais liés à l'utilisation de la carte
22.3 Recours
23 Oppositions
24 Sanctions
25 Remboursements
26 Taxes
27 Contacts
28 Référence à MFTEL et/ou à TRANSCASH
29 Cession
30 Intégralité du Contrat
31 Insolvabilité ou procédure collective de la Banque
32 Non renonciation
33 Droit applicable et juridiction compétente
34 Tableau des conditions financières applicables

Le présent contrat (ci-après dénommé le « Contrat ») est constitué des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Cartes TRANSCASH® Visa® émises par la Banque R. Raphael & Sons Plc. (ci-après la ou les « Carte(s) »).
Le présent Contrat est un contrat-cadre de services de paiement au sens du Code monétaire et financier.
R. Raphael & Sons Plc. (ci-après la « Banque RAPHAEL » ou « l'Emetteur ») est un Etablissement Financier de droit anglais qui émet les Cartes commercialisées en France par la société MFTEL en vertu d'un contrat de distribution exclusive et de licence de la marque TRANSCASH, concédée par la société américaine TRANSCASH INC (1801 Avenue of the Stars, Ste 1444 Century City, CA 90067).
MFTEL a été mandatée par la Banque pour accomplir toutes les prestations ayant trait à la gestion administrative en rapport avec les Produits TRANSCASH.
En conséquence, comme indiqué à l'article 27 Contacts, l'adresse de courrier électronique en relation avec le présent contrat est : **service-client@trans-cash.fr**.
Par l'achat et la première utilisation de la Carte, puis par leur signature, vous acceptez pleinement et sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation dont vous avez été en mesure de prendre connaissance avant leur acceptation.
Les termes « vous », « votre » et « Titulaire des Cartes » se rapportent à la personne qui a acheté les Cartes et qui est valablement autorisée à les utiliser en vertu du présent Contrat. Les termes « nous » et « notre » se rapportent à la Banque RAPHAEL.
Veuillez lire attentivement et en intégralité les présentes Conditions et veuillez les conserver pour être en mesure de vous y référer, autant que de besoin.

1 Définitions

Carte(s) : Désigne(nt) les Cartes (Noire et Rouge) de paiement rechargeables TRANSCASH® Visa® qui vous permettent notamment d'avoir accès à une réserve de fonds que vous aurez préalablement chargée. Vous pourrez (**i**) retirer des fonds par l'intermédiaire d'un Distributeur Automatique de Billets (« DAB ») ou (**ii**) payer par l'intermédiaire de tout Terminal de Paiement Electronique (« TPE »). Vous pourrez recharger la carte Noire à l'aide de recharges TRANSCASH, et transférer des fonds vers la carte Rouge. Ces Cartes ne rapportent pas d'intérêts sur votre réserve de fonds. Elles ne constituent pas des cartes de crédit.
Les Cartes demeurent en tout état de cause la propriété de la Banque RAPHAEL et devront être restituées sur simple demande. Les Cartes ne sont pas transférables et l'autorisation de les utiliser peut être révoquée à tout moment, dans les conditions prévues à l'article 15 ci-après.
Chargement: Vous pouvez recharger votre Carte Noire avec des recharges TRANSCASH, à tout moment, dans la limite des plafonds déterminés à l'article 5.4 Utilisation de la Carte Noire.
Distributeurs : Enseignes et commerçants habilités à commercialiser les Packs TRANSCASH et à procéder à la vente des recharges TRANSCASH. La liste des Distributeurs est consultable sur le Site.
Numéro Personnel d'Identification (« PIN » ou « Code PIN ») : Lors de l'activation de vos Cartes, vous aurez à indiquer un code PIN personnel pour chacune de vos Cartes. Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ces Codes. Vous devez les tenir absolument secrets. Vous avez également la possibilité de modifier les Codes PIN en utilisant un des services que nous mettons à votre disposition à cet effet (voir article 6.1 ci-après).
Ouverture de votre réserve de fonds disponibles : La législation sur la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme nous impose de vérifier et de collecter les informations concernant l'identité de chaque personne qui utilise les Cartes. Ainsi, nous sommes dans l'obligation de vous demander un certain nombre d'informations permettant de vous identifier. Par ailleurs, vous devez confirmer avoir 18 ans révolus et résider en France. Ces informations font l'objet d'une vérification préalablement à l'ouverture de la réserve de fonds disponible liée aux Cartes.
Ces vérifications et justifications seront effectuées conformément aux prescriptions réglementaires applicables à la Banque RAPHAEL.
Pack TRANSCASH : Désigne le pack contenant deux Cartes Visa® (Noire et Rouge) dont la durée de validité est au moins égale à 24 mois, la date d'expiration figurant sur la Carte. Ce Pack TRANSCASH est composé de :
- Une Carte Noire que vous pouvez recharger avec des recharges TRANSCASH, qui fonctionne comme une carte de retrait et de paiement et qui appartient au Titulaire ;
- Une Carte Rouge que vous pouvez remettre à toute personne située ou non à l'étranger et à qui vous consentez des fonds (le Porteur). Cette Carte Rouge fonctionne comme une carte de retrait et de paiement, dans la limite des fonds consentis par le Titulaire.

Cette Carte est uniquement rechargeable par transfert de fonds depuis la Carte Noire.
Porteur : Une personne autre que le Titulaire à qui ce dernier a autorisé l'usage de la Carte Rouge et avec laquelle il souhaite partager des fonds. L'existence d'un Porteur distinct du Titulaire des Cartes ne libère ce dernier d'aucune des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.
La Carte remise à un Porteur fonctionne sous la seule responsabilité du Titulaire de la Carte.
L'autorisation d'utilisation de la Carte à un tiers Porteur peut être modifiée ou révoquée par le Titulaire de la Carte dans les conditions prévues à l'article 4.1 ci-après.
L'utilisation de la Carte Rouge ne confère aucun droit à son Porteur, ni au titre des présentes, ni à l'égard de l'Emetteur.
Serveur Vocal Interactif (SVI): Serveur vocal accessible au numéro **01 53 88 22 74** permettant au Titulaire, d'effectuer certaines opérations sur sa Carte, notamment l'activation provisoire, la modification du Code PIN, les chargements et transferts, la consultation des soldes disponibles, ainsi que de régler les problèmes pouvant survenir avec les Cartes ou la réserve de fonds.
Service Client : Désigne le support téléphonique accessible au **01 53 88 22 74** et au **0811 560 851** (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00, et le samedi de 8h30 à 12h30 heure française (option 4 du SVI), sauf les jours fériés. Le Service Client peut également être contacté à l'adresse email suivante : **service-client@trans-cash.fr** et à l'adresse postale suivante : TRANSCASH – BP 56 – 13718 Allauch Cedex.
Service SMS : Service optionnel permettant à celui qui y a souscrit d'effectuer un certain nombre d'opérations (chargement, transfert, consultation de solde) par SMS, au **33355** depuis la France, ou au **+447 786 200 506** depuis l'étranger. La liste des pays dans lesquels il est possible de bénéficier de ce Service est accessible sur le Site.
Site : Désigne le site web édité par MFTEL accessible aux adresses URL suivantes : **www.transcash.com** (rubrique France) ou **www.trans-cash.fr**
Titulaire des Cartes : Le contractant qui a acheté le Pack composé d'une Carte Noire et d'une Carte Rouge.

2 Objet des Cartes

Les Cartes sont des cartes à débit immédiat et à autorisation systématique.
Les Cartes sont des cartes à bande magnétique avec demande de Codes PIN confidentiels.
Les Cartes utilisent la solution "VISA® CROSSBOARDER" qui n'intègre pas de puce et qui apporte des garanties nécessaires en matière d'authentification du Titulaire et de sécurisation des paiements.
Outre les moyens de sécurisation mis en place par VISA®, MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, a mis en place un système d'identification et de sécurisation de l'utilisation des Cartes aux fins de vous assurer une protection optimale.
Par ailleurs, le Site fait l'objet d'un système de sécurisation par SSL (Secure Socket Layer) permettant de crypter vos données.
Les procédures de sécurisation sont assurées à tous les niveaux de fonctionnement des Cartes comme détaillé ci-dessous.
Important : La signature au dos des Cartes par le Titulaire et le Porteur est obligatoire.
Vous vous engagez à prendre connaissance et à respecter les étapes nécessaires à l'activation de vos Cartes.
Les Distributeurs habilités à procéder à la vente des recharges TRANSCASH de la Carte disposent d'un cautionnement de l'Emetteur conforme à l'article L.519-4 du Code

Monétaire et Financier français garantissant le Titulaire de la Carte des fonds confiés au Distributeur.

3 Achat du Pack TRANSCASH

Lors de l'achat d'un Pack TRANSCASH, il vous est remis un code d'activation (ci-après « Code d'Activation ») qui est imprimé sur un ticket distinct du ticket de caisse.

Important : Ce Code d'Activation est essentiel, il sert de preuve d'achat du Pack TRANSCASH. Les Cartes Noire et Rouge **ne peuvent être ni activées, ni utilisées** sans ce Code d'Activation.

A noter que le Titulaire de la Carte ne peut avoir en sa possession que deux (2) Packs de Cartes maximum.

Le Pack ne pourra en aucun cas être remboursé, ni échangé directement par le Distributeur. Il devra être retourné dans son emballage d'origine intact, accompagné de la preuve d'achat et du Code d'Activation à l'adresse suivante : TRANSCASH - BP56 - 13718 ALLAUCH CEDEX. Après vérifications par nos soins que le Code d'Activation n'a pas été utilisé et que le pack n'a pas été ouvert, un courrier vous sera adressé afin de vous permettre d'être remboursé directement auprès du Distributeur.

4 Activation des Cartes Noire et Rouge

4.1 Activation provisoire des Cartes

Le Code d'Activation permet d'activer les Cartes en communiquant par téléphone au Service Client les éléments suivants:

- Le Code d'Activation remis lors de l'achat du Pack ;
- Le numéro du Pack TRANSCASH figurant sur les Cartes et leur emballage ;
- Votre identité et coordonnées complètes étant précisé que vous devez résider sur le territoire français ;
- Votre numéro de pièce d'identité (carte nationale d'identité française ou passeport) ;
- La réponse à une « question secrète » très personnelle ;
- Le lieu d'achat de votre Pack ;
- Des informations relatives à l'utilisation du Service SMS (n° de téléphone mobile), toutes les informations concernant ce Service figurent par ailleurs dans le Mode d'Emploi des Cartes sur l'emballage du Pack;
- Et s'il y a lieu, l'identité de la personne à qui vous prévoyez de confier la Carte Rouge. Vous pouvez à tout moment modifier les coordonnées du Porteur de la Carte Rouge, en appelant le Serveur Vocal Interactif qui vous transmettra le Service Client. La suspension des transferts au profit du Porteur équivaut à une révocation de l'autorisation d'utiliser la Carte Rouge.

Une fois les formalités d'identification effectuées, l'opérateur vous communique un Code de confirmation (ci-après « Code de Confirmation ») qu'il convient de garder précieusement dans la mesure où il est nécessaire pour valider certaines opérations relatives aux Cartes (activation, opposition, transferts, etc.).

A cet égard, MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, met à votre disposition dans le Pack une carte « Mémo » à conserver et sur laquelle le Titulaire devra noter le numéro du Pack TRANSCASH et ce Code de Confirmation.

L'opérateur vous transfère ensuite au Serveur Vocal Interactif où il vous est demandé de créer le Code PIN associé à la Carte Noire, ainsi que le Code PIN associé à la Carte Rouge (qui peut être différent), à charge pour vous de le communiquer au Porteur de la Carte Rouge. Pour chaque Code PIN, vous devez saisir 4 (quatre) chiffres de votre choix et confirmer ce choix. Le Titulaire sera le seul à connaître ces Codes PIN. En aucun cas le Service Client n'en aura connaissance, ni ne demandera à les connaître.

Si vous avez indiqué au Service Client votre intention d'envoyer la Carte Rouge par courrier à un destinataire de votre choix à l'étranger, celle-ci ne sera pas activée. Il vous appartiendra de demander l'activation de la Carte Rouge lorsque vous vous serez assuré que le Porteur l'a bien reçue. Cette opération s'effectue par téléphone en appelant le Serveur Vocal (SVI) et en communiquant le numéro du Pack TRANSCASH, ainsi que le Code de Confirmation. Il vous appartient de prendre toutes les précautions utiles lorsque vous envoyez une Carte Rouge par courrier afin que le contenu de l'envoi ne soit pas aisément identifiable.

A la suite de cette étape d'activation provisoire :

- Sous quelques jours, vous recevez à l'adresse que vous nous avez indiquée un courrier de bienvenue précisant les pièces justificatives à nous renvoyer pour valider définitivement votre adhésion.
- Il n'est pas possible de recharger la carte Noire au-delà de 2500 (deux mille cinq cents) euros tant que ces pièces justificatives n'ont pas été reçues et validées par Transcash. Les retraits dans les distributeurs de billets ne sont pas possibles avant l'activation définitive.
- Un maximum de 2 (deux) Packs est autorisé par client en activation définitive. Si vous n'avez pas effectué l'activation définitive du premier Pack, il ne vous sera pas possible d'enregistrer votre deuxième Pack.

4.2 Activation Définitive des Cartes

Pour prétendre à l'activation définitive de vos Cartes, vous êtes tenu d'adresser à MFTEL dans les plus brefs délais, en sa qualité de sous-traitant de la Banque, les documents suivants :

- Une copie couleur d'une pièce d'identité en cours de validité portant votre photographie : carte d'identité française ou européenne, passeport français ou étranger, titre de séjour français;
- Une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois (relevé EDF, facture de téléphone) ;
- Le formulaire pré-rempli que vous aurez reçu de MFTEL, complété et rectifié par vos soins le cas échéant ;
- Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation signées par vos soins pour confirmer votre acceptation des présentes dispositions et confirmer la déclaration selon laquelle vous résidez sur le territoire français.

Ces documents doivent être de bonne qualité. Les informations doivent être parfaitement lisibles et votre photographie parfaitement reconnaissable. Dans le cas contraire, MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de la Banque RAPHAEL, se réserve le droit de ne pas procéder à l'activation définitive de vos Cartes.

Ces documents sont adressés par voie postale à MFTEL grâce à l'enveloppe déjà affranchie que vous aurez reçue avec votre courrier de bienvenue, ou par courrier électronique à : **activation@trans-cash.fr**.

Important : Si vous n'avez pas reçu le courrier de bienvenue passé un délai de dix (10) jours après la date d'activation provisoire de votre Carte Noire, nous vous invitons à contacter le Service client pour vérifier que vos coordonnées ont été correctement enregistrées : **Une adresse erronée est un motif justifiant la désactivation immédiate de vos Cartes**.

Que vous soyez en activation définitive ou provisoire, MFTEL peut à tout moment effectuer des contrôles liés à la LCB-FT (Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) et vous demander de fournir des justificatifs sur votre identité et sur l'origine des fonds. Les Cartes seront désactivées si MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, n'a pas **reçu** ces pièces justificatives à l'issue d'un délai de 30 (trente) jours ou si ces pièces ne sont pas satisfaisantes au regard de la loi sur la LCB-FT. La désactivation des cartes bloque leur rechargement. Le contrat pourra être résilié comme prévu par l'article 15 du présent Contrat.

4.3 Evolution de la situation du Titulaire

Le Titulaire des Cartes s'engage à informer spontanément MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, de tout changement intervenant dans son état civil, son domicile, son adresse email et numéro de téléphone, et/ou dans ceux du Porteur de la Carte Rouge et à répondre aux questions que pourrait lui poser MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, sur les mêmes sujets.

Il s'agit d'une condition essentielle et déterminante.

5 Utilisation de votre Carte

Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des achats de biens ou services partout ou les cartes de débit VISA® sont acceptées, à condition de ne pas dépasser le montant disponible sur votre Carte.

5.1 Généralités

Vous ne pouvez pas utiliser votre Carte pour effectuer des transactions illégales ou illicites.

L'absence de signature sur les Cartes justifie le refus d'acceptation de cette carte par le commerçant. Lorsqu'une transaction implique la signature, par le Titulaire de la Carte, de la facture ou du ticket émis par le commerçant, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe au commerçant.

Vous êtes seul responsable des transactions initiées par l'utilisation de vos Cartes, y compris de celles initiées par des personnes autorisées par vos soins à utiliser ces Cartes.

L'utilisation de votre numéro de Carte sans présenter votre Carte par exemple lors d'un achat par correspondance, par Internet ou par téléphone, aura le même effet que l'utilisation de la Carte elle-même. En activation définitive vous pouvez utiliser votre Carte pour obtenir des espèces dans un distributeur automatique (« DAB »). En activation définitive vous pouvez effectuer des retraits d'espèces limités à 500 (cinq cents) euros par jour sous réserve du montant maximum du distributeur automatique. En effet, il se peut que dans certains pays, les établissements propriétaires des DAB appliquent eux-mêmes un montant maximum par retrait, dont nous n'avons pas connaissance et sur lequel nous n'exerçons aucun contrôle.

5.2 Fonds disponibles

Chaque retrait ou paiement, et plus généralement chaque opération effectuée avec les Cartes peuvent donner lieu à l'application de frais de retrait ou de paiement déterminés dans le tableau des conditions financières des Cartes figurant à l'article 34 du présent Contrat. Ces frais de retrait ou de paiement sont immédiatement déduits du solde de la Carte concernée.

Lorsque les frais sont liés à une opération de paiement, celle-ci sera exécutée pour le montant de la transaction, sous réserve d'une somme disponible suffisante, et les frais qui y sont associés seront séparément débités du solde de la Carte.

Le Titulaire, ainsi que le Porteur des Cartes, doivent, préalablement à chaque retrait et sous leur responsabilité, s'assurer que le montant disponible sur la Carte est suffisant. Chaque fois que vous utilisez votre Carte, vous débitez le montant de la valeur de la transaction plus toute commission applicable. Si la transaction dépasse le solde de la réserve disponible sur votre Carte la transaction sera refusée entraînant des frais qui seront prélevés sur votre Carte aux conditions tarifaires en vigueur (cf. article 34). Ces frais ne peuvent pas être supérieurs au montant de l'ordre de paiement. Les motifs d'un tel refus pourront être consultés sur le Site dès que possible et, en tout état de cause, dans un délai ne pouvant excéder un (1) jour ouvrable.

Au cours du mois de janvier de chaque année civile au cours de laquelle le présent Contrat est en vigueur, il sera porté à votre connaissance un document distinct des relevés de solde, récapitulant le total des sommes perçues par nous au cours de l'année civile précédente au titre des frais de la Carte. Ce récapitulatif distingue également, pour chaque catégorie de services liés au Pack, le sous-total des frais perçus et le nombre de services correspondant.

Vous ne pouvez en aucun cas annuler le paiement d'une transaction initiée par l'utilisation de votre Carte. Si vous autorisez une transaction et ne réalisez pas ultérieurement l'achat prévu, l'autorisation de débit risque de bloquer le montant correspondant pour une durée allant jusqu'à quatorze (14) jours.

Les paiements réalisés sur certains automates, comme par exemple les distributeurs automatiques de carburant, génèrent une pré-autorisation réservant un montant pouvant être supérieur à celui du paiement demandé. Dans ce cas, la demande d'autorisation peut entraîner un refus de la transaction et du paiement associé. Pour bénéficier du service proposé par ces automates vous devez vous assurer que votre Carte dispose de fonds suffisants pour honorer le montant exigé par la pré-autorisation.

5.3 Restrictions

Les Cartes ne sont pas acceptées dans les agences de location (véhicules, outillages…). Les Cartes sont des cartes à autorisation électronique systématique et ne sont pas acceptées par les automates (péages, certains parkings…) n'effectuant pas de demande d'autorisation électronique. Il est attiré votre attention sur le fait que la présente liste des restrictions d'utilisation des Cartes n'est pas exhaustive.

5.4 Utilisation de la Carte Noire

5.4.1 Chargement

Important : Les Cartes TRANSCASH® Visa® sont uniquement rechargeables avec des recharges TRANSCASH achetées auprès des Distributeurs du réseau (liste consultable sur le Site) et sur le site www.trans-cash.fr, ainsi que par virement bancaire.

5.4.1.1 Comment charger la Carte Noire ?

Les recharges TRANSCASH sont disponibles à la vente chez les Distributeurs du réseau : grandes surfaces, tabacs, presse, publiphones. Vous pouvez acheter les recharges TRANSCASH auprès des Distributeurs en espèces ou par carte bancaire.

Lors du passage en caisse, un ticket vous est remis sur lequel figure un code (ci-après « le Code de Recharge »), ainsi que la procédure à suivre. Vous disposez d'un délai de trois (3) mois pour procéder au chargement de votre Carte à compter de la date d'achat du Code de recharge. A l'expiration de ce délai, le Code de recharge ne pourra plus être utilisé. La perte de Code de rechargement peut entraîner l'annulation de la recharge TRANSCASH. Dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vous rapprocher du Distributeur auprès duquel vous avez acheté votre recharge TRANSCASH.

Le chargement de la Carte Noire s'effectue grâce au Code de Recharge à 12 chiffres remis par le commerçant, soit en appelant notre SVI au **01 53 88 22 74**, soit en envoyant un SMS (si vous avez souscrit au Service SMS) au **33355**, soit en vous

connectant sur le Site **www.trans-cash.fr**
Ces différentes procédures de recharge sont expliquées en détail dans le Mode d'Emploi figurant sur le Pack TRANSCASH.
A condition d'avoir effectué l'activation définitive, les recharges TRANSCASH sont également disponibles sur le site internet de Transcash, dans votre espace client personnel. Pour acheter vos recharges sur internet vous devez d'abord créer votre espace client selon la procédure décrite sur le site. L'achat des recharges sur internet se fait à l'aide d'une carte de paiement portant le logo CB. Le paiement s'effectue via le site sécurisé dédié au paiement en ligne d'une banque partenaire. Les transactions de paiement sont sécurisées par les protocoles https et 3D Secure. Des limites s'appliquent quant au nombre de recharges pouvant être achetées avec une même carte bancaire (Ces limites sont indiquées sur le site). Votre Carte Noire sera rechargée directement de la valeur de la recharge.

5.4.1.2 Plafonds de Chargement

A la suite de l'enregistrement du pack Transcash :

- Avant l'activation définitive vous pouvez recharger votre Carte Noire jusqu'à 500 (cinq cents) euros par chargement et le plafond est de 2500 (deux mille cinq cents) euros. Vous pouvez effectuer jusqu'à 2 (deux) chargements par jour et le chargement de la Carte Noire est limité à 2500 (deux mille cinq cents) par année civile.
- Avant l'activation définitive les retraits dans les distributeurs de billets ne sont pas autorisés et le montant maximum de vos achats est de 1000 (mille) euros par jour.

A la suite de l'envoi des pièces justificatives (dans le délai de 30 (trente) jours) aboutissant à l'activation définitive des Cartes :

- Vous pouvez recharger votre Carte jusqu'à 500 (cinq cents) euros par chargement et le plafond est porté à 5000 (cinq mille) euros. Vous pouvez effectuer jusqu'à 2 (deux) chargements par jour et vous pouvez charger jusqu'à 5000 (cinq mille) euros par mois sur la Carte Noire.
- Le montant maximum de vos retraits est de 500 (cinq cents) euros par jour et le montant maximum de vos achats est de 2500 (deux mille cinq cents) euros par jour.

5.4.2 Transfert de la Carte Noire vers la Carte Rouge

Le Titulaire des Cartes peut consentir des fonds à la Carte Rouge jumelée à sa Carte Noire. Cette opération peut être effectuée depuis le Site Internet, en appelant notre SVI au **01 53 88 22 74** ou par SMS au **33355**, étant précisé que la liste des pays dans lesquels ce Service est disponible peut être consultée sur le Site.
Le montant minimum d'un transfert est de 10 (dix) euros. Le nombre de transferts par jour n'est limité que par la somme disponible sur la carte Noire et les plafonds de la carte Rouge.
Des étapes intermédiaires de confirmation sont nécessaires pour que le transfert soit effectif et, en tout état de cause, la procédure à suivre pour effectuer des transferts est détaillée dans le Mode d'Emploi figurant sur l'emballage des Packs TRANSCASH.

5.5 Fonctionnement de la Carte Rouge

La Carte Rouge est une carte dont le chargement n'est effectué que par transfert de fonds depuis la Carte Noire. Elle ne peut être utilisée que dans la limite des fonds disponibles qui ont été transférés par le Titulaire de la Carte Noire.
Dans la mesure où cette Carte permet les retraits d'espèces et les paiements, elle est assortie d'un Code PIN confidentiel communiqué par le Titulaire de la Carte Noire.
Chaque transaction effectuée avec la Carte Rouge donne lieu à une vérification de compatibilité avec la réserve de fonds.
La Carte Rouge ne peut en aucun cas être chargée à l'aide d'un Code de Recharge acheté chez un Distributeur.

5.6 Délai d'exécution des opérations

Le délai d'exécution maximal des ordres passés avec la Carte expire à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement.

5.7 Procuration

Il n'existe pas de possibilité de donner de procuration.

5.8 Sort de la réserve de fonds sur la Carte au décès du Titulaire

Le présent Contrat prend fin avec le décès de son Titulaire. Le solde créditeur sera remboursé par chèque aux personnes légalement désignées en qualité d'ayants-droit du Titulaire et conformément au droit applicable.

6 Services Associés

6.1 Modification du code PIN*

Vous pouvez modifier votre code PIN en contactant notre Serveur Vocal Interactif (SVI) au **01 53 88 22 74** ou depuis le Site Internet.

6.2 Consultation du solde et des transactions*

Vous pouvez connaître le solde de votre Carte en interrogeant notre Serveur Vocal Interactif (SVI) ou sur le Site Internet, par SMS (accès pour la France au **33355**, pour l'étranger au **+447 786 200 506**, étant précisé que la liste des pays dans lesquels ce Service est disponible est accessible depuis le Site.
Vous pouvez également consulter les transactions effectuées avec les Cartes depuis le Site : **www.trans-cash.fr**

- Pour le Titulaire de la Carte Noire : depuis votre compte TRANSCASH (voir article 17) ;
- Pour le Porteur de la Carte Rouge : en saisissant le numéro à 16 chiffres figurant sur la Carte Rouge, ainsi que les trois (3) chiffres du numéro figurant au dos de la Carte Rouge (cryptogramme visuel ou CVV2).

6.3 Relevés de solde disponible*

Des relevés électroniques seront mis à votre disposition gratuitement et de façon confidentielle sur le Site. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est obligatoire de consulter mensuellement, à la date anniversaire de l'activation de votre Carte, les relevés électroniques mis à votre disposition sur le Site et pouvant être téléchargés sur un support durable. A défaut, des relevés de solde disponible vous seront adressés mensuellement à l'adresse email que vous aurez renseignée. En cas d'adresse email invalide ou si vous êtes dans l'impossibilité de vous connecter à Internet ou d'avoir accès à votre messagerie électronique, il convient de nous le préciser et, dans cette hypothèse, nous vous adresserons vos relevés de solde disponible par courrier.

6.4 Assistance

6.4.1 Besoin d'assistance

Vous pouvez contacter notre Service Client du Lundi au Vendredi de 8h30 à 20h00, et le samedi de 8h30 à 12h30 heure française, sauf les jours fériés au numéro figurant au dos de votre Carte. Toutefois, le SVI est à votre disposition 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour signaler toute perte ou tout vol de Carte et effectuer toute opération sur votre Carte.
Vous pouvez aussi vous connecter sur le Site.

6.4.2 Perte, vol ou utilisation non autorisée

Les Cartes bénéficient du système de franchise et de réclamation mis en place par Visa®, en conformité avec la réglementation applicable.
En cas de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée des Cartes, vous devez contacter au plus vite le Serveur Vocal Interactif, conformément aux modalités décrites à l'article 23 des présentes afin que votre déclaration d'opposition soit transmise à Visa®.

7 Conditions Financières

Certains services font l'objet d'un tarif spécifique, en fonction de la nature de la transaction (services marqués d'un *). Le tableau des conditions financières de ces services figure à l'article 34 du présent Contrat.
Des frais mensuels sont prélevés sur le montant disponible de votre Carte Noire et ce jusqu'à la date d'expiration de celle-ci. En cas d'insuffisance de la réserve de fonds sur la carte Noire, et si la carte Rouge dispose des fonds suffisants, ces frais seront prélevés sur la carte Rouge. Si les réserves de fonds des deux cartes sont insuffisantes, les frais prélevés seront égaux au montant restant disponible sur les cartes.

8 Transactions Internationales

Si votre achat est libellé dans une autre devise que l'euro, le montant débité sur votre réserve sera converti par Visa®. Les taux de conversion appliqués par Visa Inc peuvent être consultés sur internet à l'adresse suivante :

http://www.corporate.visa.com/pd/consumer_services/consumer_ex_rates.jsp?src=ex_rez

Visa® prend en compte le taux de « mid-market », réactualisé toutes les minutes, pour effectuer les conversions et utilise pour ce faire le site www.xe.com. Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de la transaction et non à la date de l'utilisation de la Carte dans une autre devise que l'euro.
Le taux de conversion est augmenté d'une commission égale à 3,5% en contrepartie de ces services. Ces frais sont indépendants du taux de conversion établi par Visa®. En cas de modification de cette commission, le Titulaire en sera notifié par écrit et pourra s'y opposer par écrit dans un délai de 2 mois à compter de la date de notification.
Il se peut que dans certains pays, les établissements propriétaires des DAB appliquent également leurs propres frais, dont nous n'avons pas connaissance et sur lequel nous n'exerçons aucun contrôle. Dans tous les cas, le montant du solde disponible de la Carte est un solde net de frais.

9 Durée / Résiliation

9.1 Durée

Le présent Contrat entre en vigueur lors de la première utilisation de la Carte Noire et est conclu pour toute la durée de validité des Cartes (se référer à la date d'expiration indiquée sur celles-ci).

9.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment par écrit avec envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception par le Titulaire de la Carte à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de la Banque moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours. Le Contrat peut être résilié à tout moment par nous sans préavis dans les cas prévus dans l'article 15 du présent Contrat.
Vous disposez de ce délai de 30 (trente) jours pour dépenser ou retirer dans un distributeur l'intégralité de la réserve de fonds disponibles sur vos Cartes Noire et Rouge. Si le montant disponible sur la Carte est insuffisant pour permettre un retrait dans les distributeurs (moins de 10€), l'Emetteur pourra, sur simple demande du Titulaire, lui adresser un chèque de remboursement ou un virement bancaire, déduction faite des frais de gestion et d'expédition dont le montant figure à l'article 34 des présentes.
Le Titulaire de la Carte s'engage à restituer ou à détruire ses Cartes à la date d'effet de la résiliation et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat jusqu'à la date précitée. Toute réserve de fonds laissée sur les Cartes après leur restitution ou destruction fera l'objet, à l'issue d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'effet de la résiliation, d'un remboursement par chèque de MFTEL, en qualité de sous-traitant de l'Emetteur, adressé au Titulaire, déduction faite des frais de gestion et d'expédition dont le montant figure à l'article 34 du présent Contrat.

10 Renouvellement / Retrait / Restitution

Sauf résiliation expresse signifiée par écrit à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, par le Titulaire dans un délai de trente (30) jours avant la date d'expiration des Cartes, et sous réserve que votre réserve de fonds dispose de la somme suffisante pour les frais de renouvellement, le renouvellement du Contrat sera automatiquement proposé. Dans ce cas MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, fera parvenir un nouveau Pack de Cartes à votre domicile. Il vous appartiendra alors de les activer en appelant notre Service Client. L'Activation de ce nouveau Pack vaudra acceptation du renouvellement du présent Contrat.
Important : Comme indiqué à l'article 4.3, en cas de changement d'adresse vous devez nous en informer au plus tôt. Si vous ne le faites pas au moins trente (30) jours avant la date d'expiration de vos Cartes, cela peut entraîner l'envoi de vos nouvelles Cartes à la mauvaise adresse.
En cas de non-renouvellement, la clôture de votre réserve de fonds associée à une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de les restituer par courrier simple ou bien de les détruire. L'arrêté définitif et, le cas échéant, le remboursement, du solde disponible ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après la restitution ou la destruction des Cartes et dans les conditions prévues à l'article 9.2 ci-dessus. Si MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, n'a pas reçu les Cartes dans un délai de vingt (20) jours suivant la clôture de votre réserve de fonds, alors elles seront réputées détruites par le Titulaire.

11 Confidentialité

Nous nous engageons à préserver la confidentialité des informations nominatives et à respecter le secret bancaire. Le Titulaire accepte expressément que les informations le concernant puissent faire l'objet d'un traitement par des sous-traitants qui devront en respecter la confidentialité.
Dans les limites autorisées par le secret bancaire, la confidentialité et la protection des données personnelles est assurée dans les conditions et limites du présent article.
Nous pouvons divulguer à des tiers les informations concernant votre Carte ou vos transactions dans les cas suivants : (**1**) Lorsque cela est rendu nécessaire pour permettre la réalisation d'une transaction ; (**2**) Pour permettre à toute personne, par exemple un commerçant, de vérifier l'existence et la provision de votre Carte ; (**3**) Pour répondre à toute demande de renseignements d'une institution administrative, à une décision de justice ou à tout autre demande de ce type ; (**4**) Si vous nous donnez une autorisation écrite dans ce sens ; (**5**) A nos employés, auditeurs de compte, sociétés

affiliées, prestataires ou conseillers juridiques, autant que de besoin.

12 Protection des données personnelles

12.1 Données vous concernant

Les informations et données vous concernant – hors données bancaires – sont nécessaires à la gestion de votre réserve de fonds et à nos relations commerciales. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations, telles que celles chargées des commandes / ventes ou de l'exécution des services et pour leur gestion, exécution, traitement et mise en paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et aux fins de nous permettre d'améliorer et de personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition et de suppression et de rectification aux données personnelles vous concernant. Toute demande d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition doit être effectuée par écrit, être signée par vous, comporter l'adresse à laquelle devra être adressée la réponse, être accompagnée d'un justificatif de son identité, et envoyée à l'adresse suivante : TRANSCASH – BP 56 - 13718 ALLAUCH Cedex.

Nous répondrons à votre demande dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de sa réception, sous réserve qu'elle soit suffisamment précise et comporte tous les éléments nécessaires pour répondre à votre demande, faute de quoi nous vous inviterons à la compléter.

12.2 Notre engagement

Nous prenons l'engagement de :

- Traiter les données à caractère personnel vous concernant conformément à la législation applicable aux traitements de données à caractère personnel, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité desdites données.
- Mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour assurer la sécurité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat.

La collecte et le traitement des données personnelles vous concernant s'effectue selon les modalités suivantes :

(**i**) Informations collectées (ci-après les « Informations ») :

(**a**) Informations relatives aux achats effectués, exemple : la date de l'achat, le montant et le lieu de l'achat.

(**b**) Informations fournies pour l'obtention ou le remplacement des Cartes, ou lorsque vous nous contactez dans le cadre du Service Client, par exemple vos noms, adresse et numéro de téléphone.

(**ii**) Protection des Informations : Seuls nous et nos partenaires, dans le strict cadre des prestations de services liés au Pack, sommes autorisés à avoir accès aux Informations concernant le Titulaire des Cartes ou le Porteur d'une Carte. Par ailleurs, des mesures de sécurité physique, électronique et procédurale sont mises en œuvre en conformité avec la réglementation pour protéger les Informations concernant le Titulaire ou le Porteur d'une Carte.

(**iii**) Divulgation : Nous pouvons utiliser les Informations concernant le Titulaire des Cartes en vue de réaliser certains des services client proposés, afin de traiter les réclamations signalant la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée d'une Carte, en vue de mettre au point des programmes de commercialisation, en vue de protéger contre la fraude ou en vue de mener des recherches ou des études. De surcroît, il est souvent nécessaire de communiquer des Informations concernant un Titulaire de Cartes à des fins similaires à des sociétés partenaires.

13 Nos Responsabilités

Nous sommes responsables des seuls dommages directs, en cas de faute prouvée par le Titulaire des Cartes. En tout état de cause notre responsabilité est limitée (**i**) au montant des FRAIS effectivement payés par le Titulaire de la Carte au cours de l'année précédente ou de l'année en cours s'il s'agit de la première année, ou (**ii**) au montant des pertes directes encourues par le Titulaire des Cartes et dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel MFTEL ou la Banque RAPHAEL ont un contrôle direct, le montant le plus élevé de ces deux sommes étant retenu.

Nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage indirect, spécial, consécutif ou incident et de tout préjudice moral.

Nous déclinons toute responsabilité dans les cas suivants : (1) Si, en dehors de toute erreur de notre part, vous n'avez pas une réserve de fonds suffisante sur une de vos Cartes pour permettre la réalisation d'une transaction ; (2) Si un commerçant refuse d'accepter votre Carte ; (3) Si un distributeur automatique par l'intermédiaire duquel vous faites un retrait ne dispose pas de suffisamment de fonds ; (4) si un TPE par l'intermédiaire duquel vous effectuez une transaction ne fonctionne pas correctement; (5) Si l'accès à vos Cartes a été bloqué après en avoir signalé la perte, le vol ou toute utilisation non autorisée ; (6) Si la réserve de fonds fait l'objet d'une action en justice ou de tout autre nantissement limitant son utilisation ; (7) Si nous avons des soupçons raisonnables de penser que la transaction demandée est illégale ou illicite ; (8) Si des circonstances indépendantes de notre volonté (par exemple un incendie, une inondation ou une panne informatique ou de télécommunication, ou toute autre cause naturelle) empêchent la réalisation de la transaction, malgré les précautions raisonnables prises par nos soins ; (9) Toute autre situation exceptionnelle prévue par le Contrat.

MFTEL et la Banque RAPHAEL restent étrangers à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire des Cartes et un commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire des Cartes d'honorer les règlements effectués par Carte.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où une opération de paiement effectuée avec les Cartes serait mal exécutée, la législation en vigueur impose de faire référence – sans préjuger de son application – à l'article L. 133-22 du Code monétaire et financier selon lequel :

«I. - Lorsque l'ordre de paiement est donné par le payeur, son prestataire de services de paiement est, sous réserve des articles L. 133-5 et L. 133-21, responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement, conformément au I de l'article L. 133-13, par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire. Ensuite, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du bénéficiaire.

Lorsque le prestataire de services de paiement du payeur est responsable, au titre du premier alinéa, de l'opération de paiement mal exécutée, il restitue sans tarder son montant au payeur. Si besoin est, il rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable, au titre du premier alinéa, il met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire et, si besoin est, crédite son compte du montant correspondant.

II. - Lorsqu'une opération de paiement est ordonnée par le bénéficiaire ou par le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est, sous réserve des articles L. 133-5 et L. 133-21, responsable à l'égard du bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur conformément aux modalités convenues afin de permettre une exécution de l'opération dans le respect du délai prévu au II de l'article L. 133-13.

En cas de défaut de transmission, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire retransmet immédiatement l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur, qui devient alors responsable de la bonne exécution de l'opération.

Dès que le montant a été mis à sa disposition par le prestataire de services de paiement du payeur, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire redevient responsable à l'égard du bénéficiaire, sous réserve des articles L. 133-5 et L. 133-21, du traitement immédiat de l'opération de paiement conformément aux obligations qui lui incombent au titre du I de l'article L. 133-14.

En cas d'opération de paiement mal exécutée, lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable, le prestataire de services de paiement du payeur, dont la responsabilité est dès lors engagée, restitue au payeur, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement mal exécutée et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

III. - Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité, le prestataire de services de paiement de l'utilisateur s'efforce immédiatement, sur sa demande, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche à son utilisateur.

IV. - Les prestataires de services de paiement sont redevables, vis-à-vis de leurs utilisateurs de services de paiement respectifs, des frais et des intérêts supportés par l'utilisateur de services de paiement imputables à la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont ils sont responsables ».

14 Vos Responsabilités

Vous devez prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de vos Cartes et vous devez les utiliser conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation.

En particulier, vous vous engagez à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de vos Cartes, des numéros et Codes y afférents, à les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Vous devez toujours veiller à composer le Code PIN confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code PIN est limité à trois (3) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la Carte au 3ème essai infructueux.

Vous êtes tenus d'utiliser les Cartes conformément à leur finalité.

Vous assumez les conséquences de l'utilisation des Cartes tant qu'il n'a pas été fait opposition dans les conditions prévues à l'article 23.

Vous garantissez que les transactions que vous allez effectuer ne contreviennent pas à une quelconque disposition légale en vigueur.

Vous devez nous signaler immédiatement toute perte ou vol de votre Carte ou de votre numéro de Carte.

Vous êtes tenu de vous assurer que le jour du débit des règlements, la réserve de fonds sur laquelle fonctionnent les Cartes présente un solde suffisant disponible.

Vous obtiendrez un reçu lors de chacune de vos transactions. Vous devez conserver vos reçus pour vérifier vos transactions.

Vous ne devez en aucune circonstance envoyer par voie postale une Carte active et/ou chargée. Il vous appartient d'activer la Carte Rouge lorsque celle-ci a bien été reçue par le destinataire prévu. A plus forte raison, vous ne devez effectuer aucun transfert sur une Carte Rouge avant que celle-ci ne soit arrivée à destination.

Important : Si vous prévoyez d'envoyer la Carte Rouge par courrier postal, il est vivement déconseillé d'y joindre le code PIN par écrit. Communiquez-le de préférence par téléphone.

Le Titulaire de la Carte Noire se porte fort du respect par le Porteur de la Carte Rouge de l'intégralité des dispositions du présent Contrat et tiendra indemne l'Emetteur de toute action en relation avec l'utilisation de la Carte Rouge. Le Porteur de la Carte Rouge ne dispose d'aucun droit à l'égard de l'Emetteur, l'ensemble des droits à l'égard de l'Emetteur au titre de la Carte étant exercés par le Titulaire de la Carte Noire.

Le Porteur de la Carte Rouge dispose du droit de former opposition dans les conditions prévues à l'article 23 ci-après.

15 Causes de résiliation

Nous nous autorisons à tout moment à résilier sans préavis le présent Contrat et à solliciter la restitution des Carte Noire et/ou Rouge si une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez fournit des informations fausses sur votre identité ou votre adresse ;
- Vous n'avez pas communiqué dans les délais les documents nécessaires à un contrôle de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme.
- Le solde de vos Cartes reste négatif plus de 3 (trois) mois consécutifs malgré nos relances ;
- Les Cartes ont été utilisées pour effectuer une ou plusieurs transactions illégales ou en infraction avec le présent Contrat ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part ou de la part du Porteur de la Carte Rouge.

Par ailleurs, nous nous réservons le droit de bloquer, à notre initiative, la Carte Noire et/ou Rouge pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité des Cartes, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ou au risque sensiblement accru que le Titulaire ou le Porteur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans une telle hypothèse, nous nous engageons à informer le Titulaire de ce blocage par email, si possible avant que la Carte ne soit bloquée et, au plus tard, immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou que la loi nous l'interdise. Le Titulaire dispose de la possibilité de solliciter à tout moment le déblocage de ses Cartes en appelant le Service Client ou en adressant un courrier à MFTEL, en

sa qualité de sous-traitant de la Banque.
Nous nous engageons à débloquer la Carte dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

16 Force Majeure

Dans un premier temps, le cas de force majeure suspendra les obligations du présent Contrat.
Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de 3 (trois) mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement et sans formalités.
De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, les cas suivants : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, pannes d'ordinateur, blocages des télécommunications y compris le réseau commuté France Télécom et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du présent Contrat.

17 Utilisation d'Internet

Le Titulaire a la possibilité de créer depuis le Site un compte TRANSCASH, en choisissant un login et un mot de passe qui lui permettront d'effectuer toutes les opérations relatives aux Cartes, sans avoir à entrer de nouveau ses numéros de Cartes ou de Pack.
En cas d'utilisation du réseau Internet dans le cadre de la gestion de vos Cartes, vous reconnaissez avoir connaissance :

- De la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter les informations relatives à ses Cartes ;
- De la fiabilité technique relative des transmissions de données de l'Internet, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, pouvant parfois être saturées. MFTEL ne saurait être tenu pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée de consulter son solde par voie électronique.

Les seules exigences techniques quant à l'équipement du Titulaire pour utiliser les services mis à sa disposition par Internet consistent à disposer d'un ordinateur et d'avoir accès au réseau Internet, le coût de la connexion Internet étant susceptible de varier en fonction du fournisseur d'accès choisi par le Titulaire. Aucun logiciel spécifique n'est requis pour consulter son compte TRANSCASH sur le Site.

18 Modifications

18.1 Modifications non tarifaires

Nous pouvons apporter des modifications au présent Contrat, lesquelles seront portées à la connaissance du Titulaire des Cartes (par voie postale ou électronique).
Ces modifications non tarifaires sont applicables deux (2) mois après leur notification au Titulaire si celui-ci n'a pas résilié, sans frais, le présent Contrat avant l'expiration de ce délai.

18.2 Modifications tarifaires

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications tarifaires aux conditions applicables aux Cartes.
Ces modifications seront communiquées par écrit (papier ou électronique) au Titulaire des Cartes dans un délai de deux (2) mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le Titulaire de la Carte dans un délai de deux (2) mois après réception de cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires.
En cas de contestation du Titulaire, il lui appartient de résilier le Contrat dans les conditions décrites ci-avant.

19 Contrôle/Enregistrement des Appels

Périodiquement, nous nous réservons le droit, après vous en avoir averti lors de votre appel, de contrôler/enregistrer les conversations entre vous et nos services afin d'en garantir la qualité.

20 Relation commerciale

Dès lors que vous êtes devenu client, nous serons susceptibles de vous adresser nos offres commerciales par tout moyen et dès lors qu'elles nous sembleront de nature à vous intéresser. Si vous ne souhaitez plus recevoir nos offres, vous pouvez à tout moment vous désinscrire en écrivant à l'adresse e-mail suivante :
desinscrire@trans-cash.fr

21 Garantie

21.1 Garantie

Nous nous engageons à tout moment à vous échanger les Cartes déclarées défectueuses. Les produits défectueux doivent nous être retournés en l'état par courrier recommandé avec accusé de réception (ces frais d'expédition vous seront remboursés sur votre réserve de fonds si le produit est avéré défectueux après vérification par nos services).
Les cartes déclarées défectueuses **à tort** vous seront restituées entraînant à votre charge des frais de gestion qui seront prélevés sur votre réserve de fonds (voir les conditions financières figurant à l'article 34).
En tout état de cause, vous bénéficiez des garanties légales de conformité et des vices cachés, conformément aux articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation d'une part, et de l'article 1641 du Code civil, d'autre part.

21.2 Exclusions de garantie

La garantie ne couvre pas :

- L'utilisation anormale ou non-conforme des Cartes par rapport à leur destination et à la documentation d'utilisation et au présent Contrat ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme (utilisation professionnelle, collective...) ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure ;
- La négligence dans la conservation de vos Cartes (exposition prolongée au soleil, contacts répétés avec des objets métalliques – clefs, etc.).

22 Réclamations

Aucune contestation du Porteur de la Carte Rouge n'est recevable. Il appartient au Titulaire de la Carte de former toute contestation en relation avec la Carte Rouge, sans préjudice du droit du Porteur de la Carte Rouge de signaler la perte, le vol ou encore le détournement ou toute utilisation non autorisée de sa Carte ou des données qui lui sont liées.

22.1 Opérations de paiement

Vous devez nous signaler **sans tarder** toute opération de paiement non autorisée.
Vous devez: (1) Communiquer votre nom et le numéro de votre Carte ; (2) Détailler l'erreur ou la transaction sur laquelle vous avez un doute et expliquer les raisons qui vous font penser qu'il s'agit d'une fraude et/ou d'une contrefaçon ; (3) Communiquer le montant en euros de la transaction litigieuse.
Nous nous engageons à créditer immédiatement et provisoirement votre réserve de fonds du montant de l'opération non autorisée, étant précisé que ce montant sera bloqué pendant toute la durée de l'examen de votre réclamation.
Nous nous réservons le droit de bloquer la Carte dans les conditions décrites à l'article 23 ci-après du présent Contrat si vous n'avez pas formé une opposition.
Votre réclamation devra être confirmée par écrit dans un délai de 10 (dix) jours suivant ladite notification si celle-ci a été effectuée verbalement. Doivent être joints à cette confirmation écrite un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, ainsi que tous les éléments de nature à apporter la preuve que vous n'avez pas pu autoriser l'opération en question et/ou toutes informations complémentaires ou documents que nous vous demanderions.
En tout état de cause, l'examen de votre réclamation ne pourra excéder un (1) mois à compter de la réception de votre notification écrite. L'examen de votre réclamation se conclura par :

- Déblocage de tout ou partie du montant d'ores et déjà porté au crédit de votre réserve de fonds si nous concluons à l'existence d'une opération non autorisée,
- Une explication écrite expliquant les raisons pour lesquelles nous rejetons, en tout ou partie, votre réclamation, et tout ou partie du montant de la transaction contestée sera débité de votre réserve de fonds.

A l'occasion de l'examen de votre réclamation sera notamment pris en compte le délai s'étant écoulé entre le débit contesté et le jour où vous avez formulé votre réclamation.

22.2 Frais liés à l'utilisation de la carte

Le Titulaire des Cartes est présumé avoir accepté les opérations débitées de sa réserve de fonds (c'est-à-dire qui ne sont pas liées à l'utilisation de la Carte mais aux frais qu'elle engendre) en l'absence de réclamation de la part de celui-ci dans un délai de trente (30) jours à compter de la consultation ou, le cas échéant, de la réception de son relevé de solde, dans les dispositions prévues à l'article 6.3 du présent Contrat.
Toute réclamation relative à ces opérations devra être adressée par écrit à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, dans les meilleurs délais et ce afin de permettre à la Banque d'apprécier la réclamation et de statuer sur la suite à donner.

22.3 Recours

Vous avez la possibilité de recourir, gratuitement, à un médiateur lequel pourra recommander des solutions aux litiges pouvant intervenir, relatifs aux services fournis et à l'exécution du présent Contrat. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. Nous nous engageons à vous adresser toutes informations utiles sur les modalités d'application de cette procédure de médiation dès que sera adopté le Décret en Conseil d'Etat conformément aux dispositions de l'article L.316-3 du Code Monétaire et Financier. Dans la mesure où les Cartes sont émises par une Banque anglaise dont le siège social est situé au Royaume-Uni, vous disposez également de la possibilité de saisir directement le Service du Médiateur Financier anglais (Financial Ombudsman Service, http://www.financial-ombudsman.org.uk). Ce service est accessible, notamment par téléphone au **+44(0)2079641400**.

23 Oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen d'une Carte est irrévocable. Il est réputé reçu par la Banque dès la saisie du Code PIN confidentiel.
Seules sont recevables par le Titulaire des Cartes ou par le Porteur de la Carte Rouge les oppositions expressément motivées par la perte, le vol, le détournement out toute utilisation non autorisée de la Carte ou des données qui lui sont liées, ou encore la procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire.
Le Titulaire peut effectuer opposition dans les cas ci-dessus, au titre de sa Carte Noire et/ou de la Carte Rouge.
Le Porteur peut uniquement effectuer opposition au regard de la Carte Rouge.
Le Titulaire comme le Porteur, doivent former opposition **sans tarder**.
L'opposition effectuée par le Titulaire n'implique pas automatiquement le blocage de la Carte Rouge qui lui est associée, de même que l'opposition effectuée par le Porteur n'entraîne pas le blocage de la Carte Noire, une telle décision appartenant en tout état de cause au Titulaire de la Carte Noire.
Cette déclaration doit être effectuée immédiatement auprès du SVI au **01 53 88 22 74** qui est peut être contacté 7 jours / 7 et 24h/24. Les informations figurant sur votre carte « Mémo », et notamment le numéro de Pack et le Code de Confirmation, vous seront utiles.
En cas de vol ou d'utilisation non autorisée d'une Carte ou des données liées à son utilisation, nous pouvons demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.
Nous ne saurions être tenus pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone qui n'émanerait pas du Titulaire des Cartes. Le Titulaire peut faire débloquer les Cartes mises en opposition pour perte ou par erreur. Il devra pour cela appeler le Service Client et répondre aux questions de sécurité qui lui seront posées. Le déblocage est impossible si une utilisation frauduleuse de la Carte a été déclarée.
En cas de déclaration d'opposition de l'une de vos Cartes, un nouveau Pack vous sera envoyé à l'adresse que vous avez renseignée. A l'activation du nouveau Pack, le solde de la réserve de fonds liée aux anciennes Cartes mises en opposition sera transféré sur la réserve de fonds des nouvelles Cartes, déduction faite des frais de remplacement indiqués à l'article 34 Tableau des Conditions financières du présent Contrat, supportés par le Titulaire.
A l'activation du nouveau Pack également, la Carte jumelée, Noire ou Rouge, qui n'aurait pas été bloquée à la suite de l'opposition est alors désactivée.
En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à l'un des cas d'opposition visés ci-dessus, le Titulaire supporte, avant l'opposition, les pertes liées à l'utilisation de la Carte, dans la limite d'un plafond de 150 €.
Toutefois, la responsabilité du Titulaire n'est pas engagée dans les cas prévus à l'article L.133-19 II du CMF.
Le Titulaire supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations suivantes :

- Prendre toutes mesures raisonnables pour préserver la sécurité de ses Codes et de sa Carte.
- Utiliser la Carte conformément aux dispositions du présent Contrat.
- Former une opposition sans tarder dès la connaissance de la perte, du vol, du

détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte ou des données qui lui sont liées.

Après l'opposition le Titulaire ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de sa Carte ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

La loi règlemente strictement les cas d'opposition au paiement. Ainsi, vous ne pouvez pas former opposition pour d'autres raisons que celles exposées ci-dessus. Toute opposition fondée sur une autre cause que celles-ci vous expose à des poursuites.

Ainsi, vous ne pouvez donc pas faire opposition pour annuler une commande, si la marchandise n'est pas livrée dans les délais, si elle n'est pas conforme au bon de commande ou si tout simplement vous avez changé d'avis.

24 Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux d'une Carte ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions, notamment pénales, prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif d'une Carte peut également entraîner la perte du bénéfice du présent Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge du Titulaire des Cartes.

25 Remboursements

La restitution d'un bien ou d'un service obtenu grâce à votre Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la Carte et le commerçant, ce dernier pourra actionner le terminal de paiement pour initier l'opération de remboursement. Les sommes créditées sur votre Carte au titre du remboursement seront disponibles à compter d'un délai maximum de 3 (trois) jours suivant le moment de la réception de l'ordre de paiement.

En cas de versement d'argent sur les Cartes qui n'aurait pas été effectué à l'aide d'une recharge TRANSCASH ou de remboursement d'un bien ou d'un service qui n'aurait pas réellement été obtenu auprès d'un commerçant, nous nous réservons le droit d'appliquer les frais de chargement prévus aux conditions financières et/ou de résilier de plein droit le présent Contrat. Conformément à la législation en vigueur, il est indiqué que les cas de remboursements prévus aux articles L. 133-25 à L. 133-25-2 du Code monétaire et financier ne sont pas applicables à la Carte.

26 Taxes

Vous reconnaissez, acceptez et assumez que nous n'avons aucune prise sur l'application d'une quelconque taxe à une transaction effectuée via vos Cartes. En conséquence, il vous appartient de vous renseigner sur l'éventualité de l'application d'une taxe en fonction de la nature de la transaction projetée.

27 Contacts

27.1. La Banque RAPHAEL est un Etablissement Financier de droit anglais, enregistrée sous le numéro 1288938, située à Albany Court Yard 47-48 Picadilly Londres W1V OLR, autorisée et régulée par l'Autorité des Services Financiers Britannique (FSA), sous le numéro 161302. L'agrément peut être consulté sur internet à l'adresse http://www.fsa.gov.uk/register/firmBasicDetails.do?sid=77723

27.2. Compte tenu de sa qualité de sous-traitant et de mandataire de la Banque, seule MFTEL peut être contactée pour toute question relative à la gestion administrative des Cartes.

MFTEL est une Société au capital de 2.010.002 euros, située Route des Quatre Saisons, 13190 ALLAUCH, dont le numéro SIRET est 48383228300012.

Vous pouvez joindre MFTEL par téléphone au **01 53 88 22 74** et au **0811 560 851** (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00, et le samedi de 8h30 à 12h30 heure française sauf les jours fériés, ou par email à l'adresse :

service-client@trans-cash.fr

28 Référence à MFTEL et/ou à TRANSCASH

La Carte est émise en France dans le cadre d'une licence détenue par la société MFTEL.

MFTEL n'est pas un établissement de crédit et n'intervient donc pas au présent Contrat sauf pour tout ce qui a trait à la gestion administrative des Cartes, en qualité de sous-traitant de la Banque RAPHAEL.

L'indication du signe MFTEL et/ou TRANSCASH dans le présent Contrat, ou sur la Carte, dans un message ou sur quelque support que ce soit ne crée aucun lien contractuel entre MFTEL et/ou TRANSCASH et le Titulaire de la Carte.

29 Cession

Dans l'hypothèse où le contrat existant entre MFTEL et la Banque ferait l'objet d'une notification de rupture, pour quelque raison que ce soit, les Parties conviennent expressément que MFTEL seule pourra opter pour la cession du présent Contrat.

Dans ce cas, le présent Contrat ne sera pas résilié et poursuivra ses effets pour toute la durée prévue à l'article 9 ci-avant sans autre modification que le nom de la Banque émettrice, à condition cependant que le cessionnaire ait le statut d'établissement de crédit et/ou de prestataire de services de paiement agréé et reprenne la position contractuelle de la Banque.

Une telle cession vous sera notifiée par écrit (par voie postale ou électronique) en respectant un préavis de deux (2) mois, conformément aux dispositions de l'article 18.1 ci-avant.

Le présent Contrat continuera à produire pleinement ses effets dès lors que l'intégralité de ses dispositions seront reprises par le nouvel établissement de crédit et/ou prestataire de services de paiement agréé.

En cas de cession, il est convenu et accepté que la Banque sera libérée de ses obligations à compter de la date de cession et qu'elle ne garantira pas le respect du présent Contrat par le cessionnaire qui se substitue à elle.

30 Intégralité du Contrat

Les présentes clauses représentent l'intégralité du Contrat. Sous réserve des modifications notifiées au Titulaire, aucun autre document ne pourra faire naître de nouvelles obligations au titre des présentes.

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite. Toutefois, les autres dispositions du présent Contrat garderont toute leur force et leur portée.

31 Insolvabilité ou procédure collective de la Banque

La garantie des dépôts éventuellement applicable à la réserve de fonds liée aux Cartes ne relève pas du droit français mais du droit anglais, droit du siège social de la Banque et ce dans les limites et conditions fixées par ce droit.

32 Non renonciation

Aucun retard ni aucune inaction, abstention ou omission de la part de l'Emetteur et/ou de MFTEL dans l'exercice de l'un quelconque de ses droits aux termes du présent Contrat ne portera atteinte audit droit, ni ne sera considéré comme impliquant de sa part une renonciation à se prévaloir de ce droit.

33 Droit applicable et juridiction compétente

Seul le droit français est applicable au présent Contrat.

Le Titulaire, en acceptant de se soumettre aux obligations découlant du présent Contrat, déclare résider sur le territoire français.

La juridiction compétente est déterminée par application du Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale qui dispose à l'article 16 que « l'action intentée par un consommateur contre l'autre partie au contrat peut être portée soit devant les tribunaux de l'État membre sur le territoire duquel est domiciliée cette partie, soit devant le tribunal du lieu où le consommateur est domicilié.

L'action intentée contre le consommateur par l'autre partie au contrat ne peut être portée que devant les tribunaux de l'État membre sur le territoire duquel est domicilié le consommateur ».

34 Tableau des conditions financières applicables

***CONDITIONS FINANCIERES DU PACK TRANSCASH** *Consultez les conditions actualisées sur www.trans-cash.fr*		
Description		**Frais**
Prix du pack contenant 2 cartes		**19,90€**
Activation des 2 Cartes du Pack : du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 12h30, sauf les jours fériés.		**Gratuit**
Frais mensuel du Pack en Activation Définitive		**Gratuit**
Frais mensuel du Pack à partir du 2e mois si l'Activation Définitive n'a pas eu lieu (prélevé en priorité sur la carte noire).		**3,00€**
Chargement et Transferts		
Chargement de la Carte Noire à l'aide d'un Code de Recharge	**Recharge 20€ (exclusif internet)**	**2,00€**
	Recharge 50€	**5,00€**
	Recharge 100€	**8,00€**
	Recharge 150€	**10,00€**
	Recharge 200€	**12,00€**
	Recharge 300€	**15,00€**
	Recharge 500€	**25,00€**
Transfert de Carte Noire à Carte Rouge jumelée		**Gratuit**
Rechargement de la carte Noire par virement bancaire (> 30€)		**3,5%**
Transactions avec vos cartes		
Paiement avec votre Carte en Zone Euro		**Gratuit**
Paiement avec votre Carte hors Zone Euro – Achat International *Note : certains commerçants, notamment à l'étranger, peuvent facturer une commission supplémentaire qui peut varier d'un endroit à un autre. Ces frais vous seront notifiés au moment de l'achat. Des frais de change seront appliquées pour les autres devises que l'euro (art. 8 transactions internationales)*		**Gratuit**
Retrait à un distributeur automatique de billets *Note : Il se peut que dans certains pays, les établissements propriétaires des DAB appliquent également leurs propres frais, dont nous n'avons pas connaissance et sur lequel nous n'exerçons aucun contrôle. Des frais de change seront appliquées pour les autres devises que l'euro (art. 8 transactions internationales)*		**1,00€**
Frais de rejet d'autorisation pour provision insuffisante		**0,10€ par rejet**
Service Client – 0811 560 851 (appel non surtaxé) *(hors coût de la communication nationale)*		
Contacter un conseiller pendant les heures d'ouverture **:** du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 12h30, sauf les jours fériés.		**Gratuit**
Service Vocal Interactif – 01 53 88 22 74 *(hors coût de la communication nationale)*		
Consultation de solde		**0,10€**
Modification du Code PIN		**1,00€**
Opposition 24h/24 7j/7		**Gratuit**
Service Internet – www.trans-cash.fr *(hors frais de connexion à internet)*		
Consultation des comptes		**Gratuit**
Alertes par email		**Gratuit**
Consultation du relevé des transactions		**Gratuit**
Modification du Code PIN		**1,00€**
Service SMS – 33355 *(hors coût du SMS)*		
Consultation de solde		**0,30€**
Transfert de fonds vers la Carte Rouge jumelée		**0,30€**
Chargement de la Carte Noire (*en plus des frais de recharge*)		**0,30€**
Divers		
Frais de remplacement d'un Pack en cas de carte perdue ou volée (+ frais d'envois)		**10€**
Frais de renouvellement du Pack à l'expiration du Pack		**10€**
Frais de gestion d'une Carte déclarée défectueuse à tort		**5€ par carte**
Frais de gestion et d'expédition d'un remboursement par chèque ou virement		**10€**